Política de privacidad

La protección de los datos personales es muy importante para ESET, spol. s r. o., con domicilio social en Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovak Republic, registrada en el Registro Mercantil administrado por el Tribunal de Distrito de Bratislava I, Sección Sro, n.º de entrada 3586/B, n.º de registro de la empresa: 31333532 como Responsable del tratamiento ("ESET"). Cumplimos con el requisito de transparencia que se estipula en el Reglamento general de protección de datos de la UE ("RGPD"). Para lograr este objetivo, publicamos esta Política de privacidad con el único fin de informar a nuestros clientes ("Usuario final" o "Usted") sobre los siguientes temas de protección de datos personales:

- Fundamento jurídico del tratamiento de datos personales
- Intercambio y confidencialidad de datos
- Seguridad de datos
- Sus derechos como interesado
- Tratamiento de sus datos personales
- Información de contacto.

Fundamento jurídico del tratamiento de datos personales

Solo hay varias disposiciones jurídicas para el tratamiento de datos que usamos de acuerdo con el marco jurídico aplicable a la protección de los datos personales. El tratamiento de los datos personales en ESET es necesario para la ejecución del Acuerdo de licencia para el usuario final ("EULA") con el Usuario final (artículo 6 1] b] del RGPD), que se aplica a la prestación de servicios o productos de ESET a menos que se indique explícitamente lo contrario, por ejemplo:

- El fundamento jurídico de interés legítimo (artículo 6 1] b] del RGPD), que nos permite tratar los datos sobre el uso que los clientes hacen de nuestros Servicios y su satisfacción para ofrecer a los usuarios los mejores niveles de protección, asistencia y experiencia que sea posible. Incluso el marketing es reconocido por la legislación aplicable como un interés legítimo, por lo que nos basamos en ese concepto para las comunicaciones de marketing con nuestros clientes.

- El consentimiento (artículo 6 1] b] del RGPD), que podemos solicitarle en situaciones concretas en las que consideramos que este fundamento jurídico es el más adecuado o si la ley lo requiere.
- El cumplimiento de una obligación legal (artículo 6 1] b] del RGPD), por ejemplo, estipulando los requisitos de comunicación electrónica o retención de facturas o documentos de facturación.

Intercambio y confidencialidad de datos

No compartimos sus datos con terceros. Sin embargo, ESET es una empresa que opera en todo el mundo a través de empresas o socios que forman parte de su red de ventas, servicio y asistencia. La información de licencias, facturación y asistencia técnica tratada por ESET puede transferirse entre filiales o socios para cumplir el EULA en aspectos como la prestación de servicios o la asistencia.

ESET prefiere procesar sus datos en la Unión Europea (UE). No obstante, en función de su ubicación (uso de nuestros productos o servicios fuera de la UE) o el servicio que elija, puede que sea necesario transferir sus datos a un país fuera de la UE. Por ejemplo, utilizamos servicios de terceros para prestar servicios de informática en la nube. En estos casos, seleccionamos cuidadosamente a los proveedores de servicios y ofrecemos un nivel adecuado de protección de los datos mediante medidas contractuales, técnicas y organizativas. Por lo general, aceptamos las cláusulas contractuales tipo de la UE con la normativa contractual aplicable si es necesario.

En algunos países de fuera de la UE, como el Reino Unido y Suiza, la UE ya ha determinado un nivel de protección de datos comparable. Gracias al nivel de protección de datos, la transferencia de datos a estos países no requiere ninguna autorización o acuerdo especial.

Seguridad de datos

ESET implementa medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar un nivel de seguridad apropiado para los posibles riesgos. Hacemos todo lo posible para garantizar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resistencia de los sistemas y los servicios de procesamiento. En caso de filtración de datos que pongan en peligro sus derechos y libertades, estamos preparados para notificárselo a la autoridad supervisora correspondiente y a los usuarios finales en calidad de interesados.

Derechos del titular de los datos.

Los derechos de los usuarios finales son importantes para nosotros, sean de un país de la UE o de fuera de la UE. Por lo tanto, en ESET les garantizamos los derechos siguientes. Para ejercer los derechos de los interesados, puede ponerse en contacto con nosotros a través del formulario de asistencia o por correo electrónico en la dirección dpo@eset.sk. Le pediremos la información siguiente con fines de identificación: Nombre, dirección de correo electrónico y, si procede, clave de licencia o número de cliente y empresa. No nos envíe otros datos personales,

como la fecha de nacimiento. Cabe destacar que trataremos sus datos personales con fines de identificación y procesamiento de solicitudes.

Derecho a retirar el consentimiento. El derecho a retirar el consentimiento solo se aplica si se tratan los datos con su consentimiento previo. Si nos da su consentimiento para tratar sus datos personales, podrá retirarlo en cualquier momento sin explicar los motivos. La retirada del consentimiento solo se aplicará en el futuro y no afectará a la legalidad de los datos tratados antes de la fecha en que se solicite.

Derecho de objeción. El derecho a oponerse al tratamiento se aplica si el tratamiento se basa en el interés legítimo de ESET o terceros. Si tratamos sus datos personales para proteger un interés legítimo, puede oponerse a dicho interés legítimo y al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento. La oposición solo se aplicará en el futuro y no afectará a la legalidad de los datos tratados antes de la fecha en que se solicite. Si tratamos sus datos personales con fines de marketing directo, no es necesario explicar los motivos por los que se opone. Esto también se aplica a la creación de perfiles, ya que está relacionada con el marketing directo. En el resto de casos, debe enviarnos las quejas que tenga en relación con el interés legítimo de ESET para tratar sus datos personales.

En algunos casos, a pesar de su consentimiento, podemos seguir tratando sus datos personales sobre la base de otro fundamento jurídico (como la ejecución de un contrato).

Derecho de acceso. Como interesado, puede solicitar información sobre los datos personales que ESET almacena en cualquier momento sin coste alguno.

Derecho de rectificación. Si tratamos datos personales incorrectos de manera involuntaria, puede pedir que se corrija esta información.

Derecho a eliminar y restringir el tratamiento de datos personales. Como interesado, puede solicitar la eliminación o restricción del tratamiento de sus datos personales. Por ejemplo, si tratamos datos personales con su consentimiento y lo retira sin otro fundamento jurídico (como un contrato), eliminaremos sus datos personales de inmediato. Sus datos personales también se eliminarán cuando dejen de ser necesarios para los fines indicados al finalizar el periodo de retención.

Si solo utilizamos sus datos personales con fines de marketing directo y revoca su consentimiento o se opone al interés legítimo de ESET, restringiremos el tratamiento una vez que incluyamos sus datos de contacto en nuestra lista negra interna para evitar el contacto no solicitado. De lo contrario, sus datos personales se eliminarán.

Puede que estemos obligados a almacenar sus datos hasta que expiren las obligaciones de retención y los periodos emitidos por el organismo de legislación o las autoridades supervisoras. También pueden surgir periodos u obligaciones de retención porque la legislación eslovaca así lo exija. En ese caso, los datos correspondientes se eliminarán de forma rutinaria a partir de ese momento.

Derecho a la portabilidad de datos. Dado que es un interesado, le proporcionamos los datos personales que trata ESET en formato XLS.

Derecho a presentar una queja. Como interesado, puede presentar una reclamación ante una autoridad supervisora en cualquier momento. ESET se rige por la legislación de Eslovaquia y, al ser parte de la Unión Europea, en este país se debe cumplir la correspondiente legislación sobre protección de datos. La autoridad supervisora que gestiona cuestiones de datos es la Oficina de protección de datos personales de Eslovaquia, situada en Hraničná 12, 82007 Bratislava 27, Slovak Republic.

Tratamiento de sus datos personales

Los servicios de ESET que se hayan implementado en nuestros productos se prestan en virtud de las condiciones de EULA, pero algunos pueden requerir atención especial. Queremos proporcionarle más detalles sobre la recopilación de datos relacionada con la prestación de nuestros servicios. Prestamos distintos servicios descritos en el EULA y la documentación del documentación. Para que todo funcione, debemos recopilar la siguiente información:

Datos de licencias y facturación. ESET recopila y trata el nombre, la dirección de correo electrónico, la clave de licencia y, si procede, la dirección, la afiliación y los pagos de la empresa para facilitar la activación de la licencia, la entrega de la clave de licencia, los recordatorios de caducidad, las solicitudes de asistencia, la verificación de autenticidad de la licencia, la prestación de nuestros servicios y otras notificaciones (como mensajes de marketing) en virtud de la legislación aplicable o su consentimiento. Aunque ESET debe retener la información de facturación durante un periodo de 10 años, la información de la licencia se anonimizará en un plazo máximo de 12 meses una vez que la licencia caduque.

Actualizaciones y otras estadísticas. Los datos tratados abarcan información relativa al proceso de instalación y a su ordenador, incluidas la plataforma en la que está instalado nuestro producto e información sobre las operaciones y la funcionalidad de nuestros productos (como el sistema operativo, información sobre el hardware, identificadores de instalación, identificadores de licencias, dirección IP, dirección MAC o ajustes de configuración del producto). Todo ello se trata en el marco de los servicios de actualización con fines de mantenimiento, seguridad y mejora de la infraestructura de backend.

Estos datos se retienen junto con la información de identificación necesaria para las licencias y la facturación, ya que no es necesario identificar al Usuario final. El periodo de retención asciende a cuatro años.

Sistema de Reputación **ESET LiveGrid®.** Trata algoritmos hash unidireccionales relativos a infiltraciones para ejecutar el Sistema de Reputación ESET LiveGrid®, lo que mejora la eficiencia de nuestras soluciones antimalware mediante la comparación de los archivos analizados con una base de datos de elementos incluidos en listas blancas y negras disponibles en la nube. Durante este proceso no se identifica al Usuario final.

Sistema de Respuesta **ESET LiveGrid®.** Muestras sospechosas y metadatos que forman parte del sistema de respuesta ESET LiveGrid®, lo que permite a ESET reaccionar inmediatamente ante las necesidades de los usuarios finales y responder a las amenazas más recientes. Dependemos de que Usted nos envíe

- Infiltraciones como posibles muestras de virus y otros programas malintencionados y sospechosos; objetos problemáticos, potencialmente no deseados o potencialmente peligrosos, como archivos ejecutables, mensajes de correo electrónico marcados por Usted como spam o marcados por nuestro producto;
- Información relativa al uso de Internet, como dirección IP e información geográfica, paquetes de IP, URL y marcos de Ethernet;
- Archivos de volcado de memoria y la información contenida en ellos.

No deseamos recopilar sus datos más allá de este ámbito, pero en ocasiones es imposible evitarlo. Los datos recopilados accidentalmente pueden estar incluidos en malware (recopilados sin su conocimiento o aprobación) o formar parte de nombres de archivos o URL, y no pretendemos que formen parte de nuestros sistemas ni tratarlos con el objetivo declarado en esta Política de privacidad.

La información obtenida y tratada con el Sistema de Respuesta ESET LiveGrid® se debe utilizar sin identificar al Usuario final.

Evaluación de seguridad de los dispositivos conectados a la red. Para ofrecer la función de evaluación de seguridad tratamos el nombre de la red local y la información sobre los dispositivos de dicha red (como presencia, tipo, nombre, dirección IP y dirección MAC del dispositivo en la red local) en relación con la información de la licencia. La información también incluye el tipo de seguridad inalámbrica y el tipo de cifrado inalámbrico de los routers. La información de licencia que identifique al Usuario final se anonimizará en un plazo máximo de 12 meses una vez que la licencia caduque.

Soporte técnico. La información de contacto o licencia y los datos contenidos en sus solicitudes de asistencia pueden ser necesarios para el servicio de soporte. Según el canal que elija para ponerse en contacto con nosotros, podemos recopilar datos como su dirección de correo electrónico, su número de teléfono, información sobre licencias, datos del producto y descripción de su caso de asistencia. Podemos pedirle que nos facilite otra información para facilitar el servicio de asistencia. Los datos tratados para ofrecer asistencia técnica se almacenan durante cuatro años.

Protección contra el mal uso de los datos. Si crea la cuenta de ESET HOME en https://home.eset.com y marca su dispositivo como perdido con la función Antirrobo, se recopilará y tratará la siguiente información: datos de ubicación, capturas de pantalla, datos sobre la configuración de un ordenador y datos registrados por la cámara de un ordenador. Los datos recopilados se almacenan en nuestros servidores o los de nuestros proveedores de servicios, con un periodo de retención de 3 meses.

Análisis de uso y bloqueo. Siempre que nos dé su consentimiento, recopilaremos y analizaremos datos relacionados con el uso de nuestros productos para probar su rendimiento y mejorarlos para nuestros usuarios. Los datos recopilados pueden incluir diferentes acciones y eventos del usuario en el producto (por ejemplo, el inicio de la aplicación, la actualización de la aplicación, la duración de la sesión o las compras dentro de la aplicación), información sobre un dispositivo, plataforma o sistema operativo utilizado, así como datos relacionados con su edad, sexo, ubicación e intereses, que pueden estar asociados con distintos identificadores

(por ejemplo, ID de instalación). También trataremos datos técnicos relacionados con los bloqueos de la aplicación (como información del dispositivo, identificador de instalación, seguimientos de bloqueo o minidump de bloqueo) para obtener información sobre los bloqueos o sus causas y garantizar que el producto esté totalmente operativo. A fin de recopilar y analizar esos datos, utilizamos nuestro Programa de mejora de la experiencia del cliente (en el que solo se tratan datos de telemetría anónimos) y los servicios de Google para obtener información más detallada. Para obtener más información sobre el tratamiento de sus datos por parte de Google, consulte la Política de privacidad de Google pertinente.

Tratamiento con fines de marketing. Si decide darnos su consentimiento para el tratamiento con fines de marketing, tanto nosotros como nuestros socios de marketing utilizaremos los datos sobre el uso que haga de nuestro producto para evaluar el rendimiento de nuestras actividades de marketing en línea, comprender mejor sus intereses y mostrarle anuncios en línea más relevantes para usted. Los datos recopilados pueden incluir diferentes acciones y eventos del usuario en el producto (por ejemplo, el inicio de la aplicación, la actualización de la aplicación, la duración de la sesión o las compras dentro de la aplicación), información sobre un dispositivo, plataforma o sistema operativo utilizado, así como datos relacionados con su edad, sexo, ubicación e intereses, que pueden estar asociados con distintos identificadores (ID de instalación, ID de anuncio móvil). Usamos Google para recopilar y analizar esos datos. Para obtener más información sobre el tratamiento de sus datos por parte de Google, consulte la Política de privacidad de Google pertinente.

Si la persona que utiliza nuestros productos o servicios no es el Usuario final que ha adquirido el producto o servicio ni ejecutado el EULA con ESET (como un empleado o familiar del Usuario final o una persona autorizada por este para utilizar el producto o servicio en virtud del EULA, el tratamiento de los datos se llevará a cabo según el interés legítimo de ESET conforme al artículo 6 1) f) del RGPD. De este modo, la persona autorizada por el Usuario final podrá utilizar nuestros productos y servicios en virtud del EULA.

Información de contacto

Si desea ejercer sus derechos como titular de los datos o tiene preguntas o dudas, envíenos un mensaje a:

ESET, spol. s r.o.
Data Protection Officer
Einsteinova 24
85101 Bratislava
Slovak Republic
dpo@eset.sk